

| | | | |
|---|--|------------|-------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

Contenido

| | |
|---|---|
| PRESENTACIÓN | 2 |
| 1. OBJETIVO..... | 2 |
| 2. ALCANCE..... | 2 |
| 3. METODOLOGÍA..... | 2 |
| 4. MARCO LEGAL..... | 2 |
| 5. DESARROLLO | 3 |
| 5.1 CANALES DE ATENCIÓN..... | 3 |
| 5.2 GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD..... | 6 |
| 5.3. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR..... | 9 |
| 6. RECOMENDACIONES..... | 9 |

| | | | |
|---|--|------------|-------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el Informe de Seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, presentadas ante la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición, durante el período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2019.

1. OBJETIVO

Hacer seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, presentadas por los ciudadanos ante la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición, durante el período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2019.

2. ALCANCE

Este informe corresponde al seguimiento a la gestión dada a las PQRSD presentadas ante la Comisión mediante los diferentes canales de atención a la ciudadanía, durante el segundo semestre de 2019, frente a lo establecido en el reglamento interno para el trámite de PQRSD de la Comisión de la Verdad, adoptado mediante la Resolución 027 de 2019.

3. METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró a partir de la verificación de la gestión dada a los radicados clasificados como PQRSD en el aplicativo Control Doc, software utilizado por la Comisión para la gestión documental y se verificó el cumplimiento de términos de respuesta y la clasificación de las peticiones de acuerdo con tipología establecida en el Reglamento Interno de PQRSD adoptado mediante la Resolución interna 027 de 2019 y la revisión de los informes trimestrales de gestión de PQRSD, elaborados por el área de Servicio a la ciudadanía.

4. MARCO LEGAL

- Ley 1474 de 2011, artículo 76
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 0103 de 2015
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9 Informes
- Decreto 1166 de 2016
- Resolución interna de la Comisión 027 de 2019 “Reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias en la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición y se asignan responsables de firmas en las distintas comunicaciones internas”.

| | | | |
|---|--|------------|-------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

5. DESARROLLO

La Oficina de Control Interno con base en lo establecido en el Reglamento Interno de PQRSD; la información contenida en el gestor documental Control Doc, procedió a verificar la gestión dada a las PQRSD en la Comisión, así:

5.1 CANALES DE ATENCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 9. de la Resolución 027 de 2019, los ciudadanos podrán presentar sus peticiones de manera verbal o escrita, a través de los canales establecidos para su recepción, por la Comisión de la Verdad.

1. La sede principal y sedes territoriales de la Comisión de la Verdad.
2. Página web de la Comisión de la Verdad: www.comisiondelaverdad.co en el link de PQRSD.
3. Cuenta de correo electrónico: info@comisiondelaverdad.co
4. Línea telefónica PBX 7444344

Se procedió a verificar la funcionalidad de los canales de atención y se encontró lo siguiente:

CANAL PRESENCIAL

En el segundo semestre de la vigencia 2019, los canales presenciales de la Comisión que se encuentran habilitados para radicación de PQRSD, en los cuales se organizan por tipología y se radican en el gestor documental:

Tabla 1. Canales presenciales de Atención a la Ciudadanía.

| Macroterritorial | Casas de la Verdad | Ubicación | Horario de Atención |
|--------------------------|--------------------|--|---|
| SEDE CENTRAL | Bogotá | Carrera 9 # 12C - 10 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua |
| Caribe | Barranquilla | Carrera 54 # 64 - 245 Edificio Camacol piso 4 /Barrio el Prado | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. |
| | Sincelejo | Calle 22 # 16 - 08 / Barrio Centro | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. |
| | Valledupar | Carrera 8 # 14 - 26 Barrio Cañaguat | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. |
| Antioquia y Eje Cafetero | Apartadó | Calle 100F # 111 - 74 / Barrio los Pinos | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m. |
| | Medellín | Carrera 46 # 53 - 15 / Edificio Torre 46 Piso 10 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 m. y de 1:30 a 5:00 p.m. |
| Magdalena Medio | Barrancabermeja | Calle 56 # 21 - 93 / Barrio Galán | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. |
| Nororient | Cúcuta | Calle 13A # 1E - 49 / Urbanización los Caobos | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. |
| | Arauca | Carrera 18 # 15-42 /Barrio Cristo Rey | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. |
| Pacífico | Buenaventura | Calle 56C # 5 - 98 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. |
| | Cali | Carrera 5A # 43 - 14 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. |

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno

Versión: 1

Código: F1.P2.ECI

Fecha Publicación: 19/09/2019

| Macroterritorial | Casas de la Verdad | Ubicación | Horario de Atención |
|------------------|----------------------------|---|---|
| | Tumaco | Avenida los estudiantes Barrio madenar Casa 309 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. |
| | Quibdó | Carrera 9 # 25 - 11 / Barrio Alameda Reyes / Sector Chamblú | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m. |
| Sur andina | Cali (Sur Andina/Pacífico) | Calle 5A # 43 - 14 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. |
| | Puerto Asís | Lote # 19 Manzana "E" Carrera 38 # 11 - 35 / Barrio la Colina | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m. |
| | Popayán | Calle 14 Norte # 8 - 24 /Barrio el Recuerdo | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. |
| Centro andina | Neiva | Calle 23 N° 5-55 barrio Sevilla | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m. |
| | Ibagué | Diagonal 19 # 5 - 83 Barrio el Carmen | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m. |
| | Cundinamarca - Boyacá | Carrera 9 # 12C - 10 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua |
| Orinoquia | Florencia | Carrea 9 # 7 - 96 / Barrio la Estrella | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m. |
| | San José del Guaviare | Carrera 23 # 10 - 104 / Barrio La Esperanza | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m. |
| | Villavicencio | Carrera 40 # 35 -22 /Barrio Barzal Alto | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m. |
| Amazonía | Mocoa | 11A # 13 – 49, barrio San Francisco. | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m. |
| Bogotá - Soacha | Bogotá | Carrera 9 # 12C - 10 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua |

Fuente: <https://comisiondelaverdad.co/transparencia/mecanismos-de-contacto/atencion-al-ciudadano>.**CANAL TELEFÓNICO**

Se verificó la funcionalidad del canal telefónico PBX 7444344 en la sede principal y en las casas de la verdad, encontrando que operan correctamente.

CANAL VIRTUAL

A continuación, se presentan los canales dispuestos por la entidad para atención a la ciudadanía de manera virtual:

Tabla 2. Canales de atención virtual

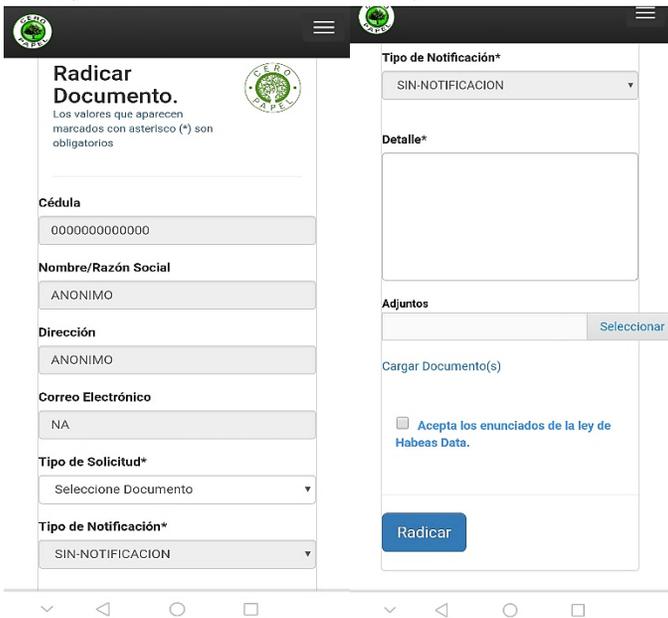
| CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL | |
|----------------------------|---|
| Formulario electrónico WEB | https://comisiondelaverdad.co/la-comision/canales-de-atencion-y-pgrsd |
| Correo Electrónico | info@comisiondelaverdad.co |

Fuente: <https://comisiondelaverdad.co/transparencia/mecanismos-de-contacto/atencion-al-ciudadano>**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

Se verificó el funcionamiento del canal virtual encontrando que el link habilitado para el trámite de las PQRSD en la página web de la Comisión en el segundo semestre de la vigencia 2019 continúa presentando fallas, toda vez que al ingresar desde un equipo de cómputo la página presenta un error, lo que no permite ingresar para su diligenciamiento. Sin embargo, al ingresar desde un dispositivo móvil si se logra acceder al formulario:

Imagen 1. Formulario PQRSD Comisión de la Verdad



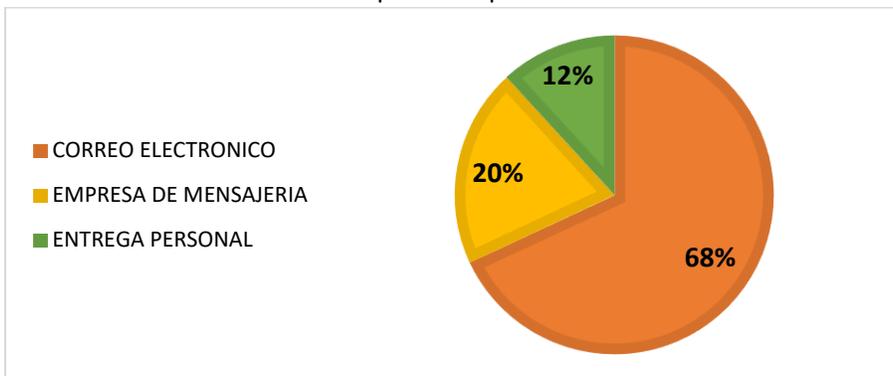
Fuente: <https://sgda.comisiondelaverdad.co:444/CiudadanoPQR/Paginas/RadicarPQR.aspx?anm=SI>

Se evidencia que el formulario permite adjuntar documentos a la petición, no obstante, este link no permite hacer seguimiento con el número radicado por parte del peticionario. Las respuestas se envían al correo electrónico registrado por el peticionario, pero en los casos en que no deja datos de contacto o se trata de anónimos no es posible enviar la respuesta.

Así mismo, se verificó funcionamiento del correo electrónico info@comisiondelaverdad.co y se encontró que funciona de manera adecuada y es administrado por el Grupo de Gestión Documental.

A continuación, se muestra el uso de los canales utilizados en el segundo semestre por la ciudadanía:

Grafico 1. Canal más utilizado para interponer PQRSD II semestre de 2019



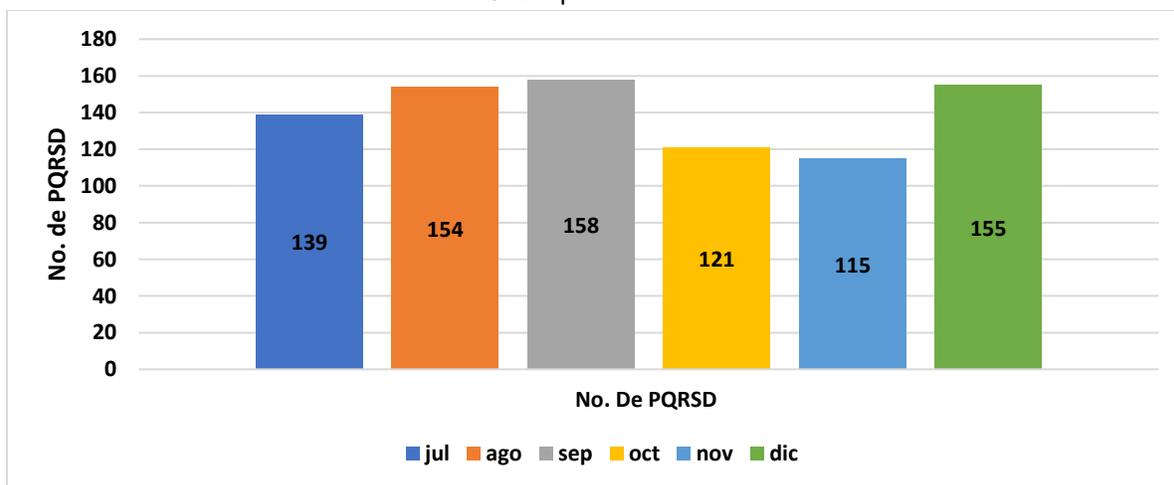
Fuente: Oficina de Control Interno, 2020.

El canal más utilizado para la radicación de PQRSD, durante el II semestre de 2019, es el correo electrónico, con un 68%.

5.2 GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Con base en el análisis de la información registrada en el control Doc y la clasificación de las PQRSD en el sistema, durante el segundo semestre del año 2019, se recibieron 842 PQRSD., con un promedio mensual de 140 PQRSD.

Grafica 2. PQRSD por mes II Semestre 2019



Fuente. Base de datos: Comunicaciones Jul - Dic '19, reporte gestor documental Control Doc.

| | | | |
|---|--|------------|-------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

A continuación, se presenta el número de PQRSD recibidas por tipo, de acuerdo con la clasificación que aparece en el Control DOC.

Tabla 3. Clasificación PQRSD II semestre 2019

| No. De PQRSD por Tipo II Semestre 2019 | | |
|---|-----|--------|
| COMUNICACION OFRECIMIENTO DE ENTREVISTA | 30 | 3,6% |
| COMUNICACION OFRECIMIENTO DE TESTIMONIO | 5 | 0,6% |
| COMUNICACION PQRSD | 382 | 45,4% |
| DERECHO DE PETICION | 81 | 9,6% |
| OFRECIMIENTO DE INFORMACION | 6 | 0,7% |
| PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS | 3 | 0,4% |
| PETICION DE INTERES PARTICULAR | 2 | 0,2% |
| PETICION ELEVADA POR LA DEFENSORIA DEL PUEBLO | 1 | 0,1% |
| PETICION ENTRE AUTORIDADES | 4 | 0,5% |
| QUEJA | 4 | 0,5% |
| RECLAMO | 1 | 0,1% |
| REQUERIMIENTOS JUDICIALES | 1 | 0,1% |
| SOLICITUD | 63 | 7,5% |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 250 | 29,7% |
| SOLICITUD PERIODISTA | 6 | 0,7% |
| SOLICITUD VICTIMAS | 3 | 0,4% |
| Total general | 842 | 100,0% |

Fuente. Base de datos: Comunicaciones Jul - Dic '19, reporte gestor documental Control Doc.

Como se observa el 45,4% de las comunicaciones corresponden a la clasificación “Comunicación PQRSD” que en su mayoría corresponde a solicitudes de vinculación a la entidad, remisión de hojas de vida, invitaciones a eventos y demás información de interés general. El segundo lugar, corresponde a solicitudes de información sobre aspectos administrativos y misionales de la Comisión.

Durante el II semestre de la vigencia 2019 las dependencias que más recibieron PQRSD fueron la Dirección de Diálogo Social, seguida de las Direcciones: Administrativa y Financiera y de Conocimiento.

Tabla 4. No. PQRSD II semestre 2019 por dependencia

| DEPENDENCIA | No. Pqrsd | % |
|---|-----------|------|
| DIR DE DIÁLOGO SOCIAL | 275 | 33% |
| DIR. INVT. GEST. CONOCIMIENTO | 128 | 15% |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 228 | 27% |
| DIRECCION DE TERRITORIOS | 31 | 4% |
| OFICINA DE RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL | 4 | 0,5% |
| OFICINA MACROTERRITORIAL ORINOQUIA | 6 | 0,7% |
| OFICINA MACROTERRITORIAL-ANTIOQUIA EJE CAFETERO | 2 | 0,2% |
| OFICINA MACROTERRITORIAL-CENTROANDINA | 4 | 0,5% |
| OFICINA MACROTERRITORIAL-NORORIENTE | 2 | 0,2% |
| OFICINA MACROTERRITORIAL-PACIFICO | 1 | 0,1% |

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

| DEPENDENCIA | No. Pqrsd | % |
|------------------------------------|------------|-------------|
| OFICINA MACROTERRITORIAL-SURANDINA | 2 | 0,2% |
| PRESIDENCIA | 82 | 10% |
| SECRETARIA GENERAL | 77 | 9% |
| Total general | 842 | 100% |

Fuente. Base de datos: Comunicaciones Jul - Dic '19, reporte gestor documental Control Doc.

5.2.1. Tiempos de Respuesta

Dado que en el Control Doc. no se encuentran parametrizados los tiempos de respuesta establecidos en el reglamento interno de PQRSD adoptado mediante la Resolución 027 de 2019, y solo se contabilizan los días de trámite en días hábiles y días calendario, el análisis de términos se realizó con base en la información remitida por el Área de servicio a la Ciudadanía, verificando los términos transcurridos entre la fecha del radicado y la fecha de respuesta, encontrando que en promedio solo un 32% de las peticiones se respondió dentro de los términos:

Tabla 5. Tiempos de Respuesta II semestre 2019.

| Tipo de información | Términos de respuesta | % de cumplimiento de los términos de respuesta |
|--|-----------------------|--|
| Petición de Interés General y Particular | 15 días | 36% |
| Petición de Información/Derechos de petición | 10 días | 39% |
| Consultas | 30 días | 0% |
| Queja | 15 días | 33% |
| Reclamo | 15 días | 50% |
| Solicitudes | 10 días | 31% |
| Promedio de cumplimiento de los términos de respuesta | | 32% |

Fuente. Base de datos: pqrsd a 31 de diciembre base, Área de Atención a la Ciudadanía.

Sin embargo, revisada la base de datos de Control Doc a 31 de diciembre, se observa que el 96% de las PQRSD se gestionaron de manera exitosa y el 4% se encuentran sin iniciar trámite.

Tabla 6. Estado de las Comunicaciones en el Control Doc.

| Estado de las Comunicaciones | No. | % |
|------------------------------|------------|-------------|
| GESTION EXITOSA | 808 | 96% |
| SIN INICIAR TRAMITE | 33 | 4% |
| TRANSITO | 1 | 0,1% |
| Total | 842 | 100% |

Fuente. Base de datos: Comunicaciones Jul - Dic '19, reporte gestor documental Control Doc.

| | | | |
|---|--|------------|-------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

5.3. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME ANTERIOR

Por otro lado, la Oficina de Control Interno procedió a verificar las recomendaciones efectuadas en el informe anterior encontrando que:

- Se formuló y se aprobó el día 27 de diciembre de 2019 el plan de mejoramiento de PQRSD, el cual está planeado cumplir entre
 - Se efectuaron mayores contrales sobre la gestión de las PQRSD, mediante comunicaciones periódicas de la Dirección Administrativa y Financiera, informando a las diferentes dependencias sobre las comunicaciones próximas a vencer y sin trámite de respuesta dentro del Gestor Documental.
 - Se realizó acompañamiento técnico y conceptual al proveedor del software de Gestión Documental para mejorar las debilidades identificadas en el mismo.
 - Se mantuvo actualizada la hoja de cálculo "registro de radicación y distribución de comunicaciones oficiales" con la información de entrada y salida, dado que el Control Doc no genera automáticamente el correspondiente enlace entre los mismos.
 - Se continuó con el plan de capacitaciones a los servidores de las dependencias sobre la gestión de PQRSD y manejo del software.
- La administración de la correspondencia de la Comisión se maneja mediante un contrato de prestación de servicio de correo y mensajería suscrito con Servicios Postales Nacionales. En los casos en que se debe radicar la respuesta físicamente al destinatario final, no se tiene control y no se hace seguimiento del radicado final.

6. RECOMENDACIONES

- Culminar los ajustes al sistema de gestión documental y capacitar a los servidores y colaboradores sobre el uso del nuevo sistema.
- Mantener y mejorar los mecanismos de control establecidos para una adecuada y oportuna gestión de las PQRSD.

| | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
| | Proceso: Evaluación del Sistema Control Interno | Versión: 1 | Código: F1.P2.ECI |

- Actualizar el reglamento de PQRSD, en lo referente a clasificación de PQRSD según la tipología documental de la Comisión; la estructura organizacional vigente y las autorizaciones de firmas de las comunicaciones oficiales.
- Disponer de un espacio en la página web de la Comisión para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por parte de los servidores de la entidad.
- Garantizar la trazabilidad y custodia de las comunicaciones de entrada y salida generadas desde el sistema Control Doc.

ALBA A GÓMEZ R.

ALBA AZUCENA GÓMEZ

Asesora Experta – Oficina de Control Interno

| Validación | Nombre | Cargo | Fecha |
|------------|-------------------------------|--|------------|
| Elaboró | Nathalia Andrea Pineda Camelo | Profesional- Oficina de Control Interno | 28/02/2020 |
| Revisó | Alba Azucena Gómez Rodríguez | Asesora Experta – Oficina de Control Interno | 28/02/2020 |
| Aprobó | Alba Azucena Gómez Rodríguez | Asesora Experta – Oficina de Control Interno | 28/02/2020 |